

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ใช้การเก็บแบบสอบถามจำนวน 318 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการหรือเคยใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งกับสาขาธนาคารพาณิชย์ 7 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารเอเซีย และธนาคารทหารไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ธนาคารที่ใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (ตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม และประโยชน์ของธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (ตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 12)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ (ตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 19)

3.1 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 20 ถึงตารางที่ 26)

3.2 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 27 ถึงตารางที่ 33)

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการ จำนวนเงินในการทำรายการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง วัตถุประสงค์ ความถี่ สถานที่ที่ใช้บริการ ปริมาณการใช้บริการในอดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบัน ในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (ตารางที่ 34 ถึงตารางที่ 47)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ และทัศนคติการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง (ตารางที่ 48 ถึงตารางที่ 54)

5.1 ปัญหาในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต - แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 55 ถึงตารางที่ 61)

5.2 ปัญหาในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต - แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 62 ถึงตารางที่ 68)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-เบงก์กิ้ง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	8	2.5
กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	15	4.7
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	245	77.1
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	12	3.8
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	8	2.5
เอเชีย จำกัด (มหาชน)	27	8.5
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	3	0.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่ามี  
ผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 77.1 ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)  
คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 4.7 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 3.8 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 2.5 และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	141	44.3
ชาย	177	55.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 44.3 และเป็นเพศชาย  
คิดเป็นร้อยละ 55.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	143	45.0
26 – 35 ปี	128	40.3
36 – 45 ปี	37	11.6
46 – 55 ปี	9	2.8
มากกว่า 55 ปี	1	0.3
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยกว่า 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 อายุระหว่าง 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	241	75.8
สมรส	73	23.0
หม้าย	1	0.3
หย่า	3	0.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 23.0 สถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 0.9 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	30	9.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	15	4.7
ปริญญาตรี	196	61.7
ปริญญาโท	71	22.3
ปริญญาเอก	6	1.9
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.3 ระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 9.4 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.7 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	114	35.9
รับจ้าง / ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	104	32.7
ข้าราชการ	23	7.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	12.9
เจ้าของธุรกิจ / ธุรกิจส่วนตัว	36	11.3
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.9 เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.3 และข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 7.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	70	22.0
5,001 -10,000 บาท	60	18.9
10,001 -15,000 บาท	79	24.8
15,001 -20,000 บาท	35	11.0
20,001 -25,000 บาท	24	7.6
มากกว่า 25,000 บาท	50	15.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.8 รองลงมาได้แก่ ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.9 มากกว่า 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.6

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม  
และประโยชน์ของธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นว่าตนเองมี  
ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ระดับความรู้ความเข้าใจเรื่อง ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	29	9.1
น้อย	97	30.5
ปานกลาง	147	46.2
มาก	31	9.8
มากที่สุด	14	4.4
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ตนเองมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาได้แก่  
ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.1  
และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจใน  
บริการที่มีในการทำธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

บริการที่มีในการทำ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	ระดับความรู้ความเข้าใจ				รวม	
	รู้		ไม่รู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี	296	93.1	22	6.9	318	100.0
2. สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี	184	57.9	134	42.1	318	100.0
3. โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือ ไปยังบัญชีบุคคลอื่น	181	56.9	137	43.1	318	100.0
4. สอบถามสถานะเช็ค	47	14.8	271	85.2	318	100.0
5. สอบถามการอายัดเช็ค	33	10.4	285	89.6	318	100.0
6. อายัดเช็ค, บัตรเครดิต, สมุดคู่ฝากกรณีสูญหาย	54	17.0	264	83.0	318	100.0
7. ชำระค่าสินค้าหรือบริการ	116	36.5	202	63.5	318	100.0
8. ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต	114	35.8	204	64.2	318	100.0
9. การเปิดบัญชี	54	17.0	264	83.0	318	100.0
10. การยื่นใบสมัครของอนุมัติเครดิตสินเชื่	23	7.2	295	92.8	318	100.0
11. การโอนเงินระหว่างประเทศ	42	13.2	276	86.8	318	100.0
12. การให้คำปรึกษาทางการเงิน	20	6.3	298	93.7	318	100.0
13. การทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก	18	5.7	300	94.3	318	100.0
14. สอบถามรายการชำระปัจจุบัน	92	28.9	226	71.1	318	100.0
15. สอบถามประวัติการชำระ	56	17.6	262	82.4	318	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการใช้  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งด้านการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Banking Inquiry) มาก  
ที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมาได้แก่ สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement Inquiry)  
คิดเป็นร้อยละ 57.9 และด้านโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น (Transfer to owner or  
other account) คิดเป็นร้อยละ 56.9



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในระดับไม่รู้ด้านการทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก (Import and Export) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษาทางการเงิน (Financial Consult) คิดเป็นร้อยละ 93.7 และด้านการยื่นใบสมัครขออนุมัติเครดิตสินเชื่ (Application Form) คิดเป็นร้อยละ 92.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	ระดับความรู้ความเข้าใจ				รวม	
	รู้		ไม่รู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. โฆษณาทางวิทยุ	19	6.0	299	94.0	318	100.0
2. โฆษณาทางโทรทัศน์	81	25.5	237	74.5	318	100.0
3. โฆษณาทางแผ่นพับ	83	26.1	235	73.9	318	100.0
4. โฆษณาทางป้ายโฆษณา	32	10.1	286	89.9	318	100.0
5. โฆษณาทาง website	112	35.2	206	64.8	318	100.0
6. การแนะนำของพนักงานธนาคาร	152	47.8	166	52.2	318	100.0
7. การบอกต่อ / แนะนำของคนรู้จัก	99	31.1	219	68.9	318	100.0
8. ศึกษาด้วยตนเอง	65	20.4	253	79.6	318	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งจากการแนะนำของพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาได้แก่ การโฆษณาทาง website คิดเป็นร้อยละ 35.2 และจากการบอกต่อ / แนะนำของคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 31.1

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในระดับไม่รู้จากการโฆษณาทางวิทยุมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาได้แก่ การโฆษณาทางป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 89.9 และการศึกษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 79.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประโยชน์ที่ได้รับจาก ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	ระดับความรู้ความเข้าใจ				รวม	
	รู้		ไม่รู้		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1.ประหยัดเวลา	295	92.8	23	7.2	318	100.0
2.ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	188	59.1	130	40.9	318	100.0
3.ประหยัดค่าธรรมเนียม	82	25.8	236	74.2	318	100.0
4.สะดวกในการติดต่อกับธนาคาร	177	55.7	141	44.3	318	100.0
5.สามารถเลือกใช้บริการที่หลากหลาย	106	33.3	212	66.7	318	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจประโยชน์จากธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งด้านประหยัดเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.8 รองลงมาได้แก่ ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 59.1 และ ด้านสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 55.7

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจประโยชน์จากธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งในระดับไม่รู้ด้านประหยัดค่าธรรมเนียมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมาได้แก่ สามารถเลือกใช้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 66.7 และ ด้านสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 44.3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
ผลิตภัณฑ์ของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. การเสนอบริการที่หลากหลาย ในการดำเนินธุรกรรมทางการ ได้ครบถ้วนครบวงจร	2 (0.6)	10 (3.1)	135 (42.5)	152 (47.8)	19 (6.0)	3.55 พึงพอใจ มาก	3
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อศูนย์ข้อมูล (Call Center) ได้โดยตรง ในเวลา ที่ติดปัญหาทางเทคนิคหรือขอ คำแนะนำจากธนาคาร เป็นต้น	5 (1.6)	28 (8.8)	132 (41.5)	144 (45.3)	9 (2.8)	3.39 พึงพอใจ ปานกลาง	6
3. การให้บริการลูกค้าด้วยความ สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการ ใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้ อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป เป็นต้น	2 (0.6)	15 (4.7)	101 (31.8)	162 (50.9)	38 (12.0)	3.69 พึงพอใจ มาก	1
4. รูปแบบการให้บริการ เช่นรูปแบบ ของหน้าจอ, การใช้ข้อความ และ คำอธิบายรายละเอียดของการใช้ บริการที่เข้าใจง่าย เป็นต้น	2 (0.6)	12 (3.8)	148 (46.5)	136 (42.8)	20 (6.3)	3.50 พึงพอใจ มาก	4
5. การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่ เป็นปัจจุบัน เป็นต้น	2 (0.6)	25 (7.9)	115 (36.2)	122 (38.4)	54 (17.0)	3.63 พึงพอใจ มาก	2

ตารางที่ 13(ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน  
ด้านผลิตภัณฑ์ของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	แปลผล	
6. ความเชื่อมั่นในการให้บริการ กับลูกค้า เช่น การสร้างความ มั่นใจและถูกต้องในการใช้ บริการ เป็นต้น	2 (0.6)	18 (5.7)	167 (52.5)	106 (33.3)	25 (7.9)	3.42 พึงพอใจ ปานกลาง	5
7. การบริการหลังการให้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/ แนะนำการให้บริการให้ลูกค้า ทราบ เป็นต้น	8 (2.5)	51 (16.0)	163 (51.3)	75 (23.6)	21 (6.6)	3.16 พึงพอใจ ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 พึงพอใจ ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
ของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.48 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการลูกค้าด้วย  
ความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย การเสนอบริการที่หลากหลายใน  
การดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบถ้วนครบวงจร และรูปแบบการให้บริการ ส่วนปัจจัย  
ย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า การ  
ให้บริการที่มีคุณภาพ และการบริการหลังการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
ราคาของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1. ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	4 (1.3)	28 (8.8)	214 (67.3)	57 (17.9)	15 (4.7)	3.16 พึงพอใจ ปานกลาง	2
2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	4 (1.3)	43 (13.5)	190 (59.7)	63 (19.8)	18 (5.7)	3.17 พึงพอใจ ปานกลาง	1
3. ค่าธรรมเนียมรายปี	3 (.90)	47 (14.8)	188 (59.1)	61 (19.2)	19 (6.0)	3.13 พึงพอใจ ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.15 พึงพอใจ ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของ  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15  
โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ค่าธรรมเนียม  
แรกเข้า ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ และค่าธรรมเนียมรายปี

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	แปลผล	
1. สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ ทำการของธนาคารทั่วประเทศ	0 (0)	21 (6.6)	88 (27.7)	164 (51.6)	45 (14.1)	3.73 พึงพอใจ มาก	3
2. สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้สะดวก ทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการ	2 (0.6)	15 (4.7)	103 (32.4)	134 (42.1)	64 (20.2)	3.76 พึงพอใจ มาก	2
3. การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	0 (0)	5 (1.6)	80 (25.2)	162 (50.9)	71 (22.3)	3.94 พึงพอใจ มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 พึงพอใจ มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง การที่สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ การที่สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	แปลผล	
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา และใบปลิว	5 (1.6)	47 (14.8)	153 (48.1)	99 (31.1)	14 (4.4)	3.22 พึงพอใจ ปานกลาง	4
2. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์	4 (1.3)	70 (22.0)	124 (39.0)	102 (32.1)	18 (5.7)	3.19 พึงพอใจ ปานกลาง	5
3. พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง, รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	7 (2.2)	44 (13.8)	133 (41.8)	102 (32.1)	32 (10.1)	3.34 พึงพอใจ ปานกลาง	3
4. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	10 (3.1)	67 (21.1)	132 (41.5)	91 (28.6)	18 (5.7)	3.13 พึงพอใจ ปานกลาง	6
5. การลดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี	1 (0.3)	23 (7.2)	139 (43.7)	120 (37.7)	35 (11.1)	3.52 พึงพอใจ มาก	2

ตารางที่ 16(ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน  
ด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
6. การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี	1 (0.3)	19 (6.0)	124 (39.0)	124 (39.0)	50 (15.7)	3.64 พึงพอใจ มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.34 พึงพอใจ ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ  
ส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก  
ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม และการลดค่าธรรมเนียม ส่วนปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง  
ถูกต้อง รวดเร็วและเข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และใบปลิว การ  
โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
 บุคลากรของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. พนักงานธนาคารมีความรู้ความ เข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหา ข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่าง รวดเร็วและแม่นยำ	8 (2.5)	29 (9.1)	148 (46.5)	121 (38.1)	12 (3.8)	3.31 พึงพอใจ ปานกลาง	2
2. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำ แนะนำได้เป็นอย่างดี	1 (0.3)	23 (7.2)	134 (42.1)	135 (42.5)	25 (7.9)	3.50 พึงพอใจ มาก	1
3. พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำ มีจำนวนเพียงพอ	8 (2.5)	57 (17.9)	154 (48.4)	86 (27.0)	13 (4.2)	3.12 พึงพอใจ ปานกลาง	4
4. พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแล ลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้น กระบวนการ	0 (0.0)	51 (16.0)	152 (47.8)	87 (27.4)	28 (8.8)	3.29 พึงพอใจ ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 พึงพอใจ ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และพนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
 ภายนอกของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	แปลผล	
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ	2 (0.6)	4 (1.3)	97 (30.5)	182 (57.2)	33 (10.4)	3.75 พึงพอใจ มาก	1
2. ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ	0 (0.0)	13 (4.1)	131 (41.2)	144 (45.3)	30 (9.4)	3.60 พึงพอใจ มาก	3
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว	0 (0.0)	13 (4.1)	129 (40.6)	157 (49.3)	19 (6.0)	3.57 พึงพอใจ มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64 พึงพอใจ มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกายภาพของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกายภาพทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว และความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน  
กระบวนการของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ						อันดับ
	ไม่พอใจ	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งง่ายและ ไม่ซับซ้อน	7 (2.2)	25 (7.9)	130 (40.9)	121 (38.0)	35 (11.0)	3.48 พึงพอใจ ปานกลาง	3
2. การดาวน์โหลดข้อมูลและทำ รายการที่รวดเร็ว	7 (2.2)	45 (14.2)	121 (38.1)	101 (31.8)	44 (13.7)	3.41 พึงพอใจ ปานกลาง	4
3. การให้บริการที่ถูกต้องและ แม่นยำ	2 (0.6)	16 (5.0)	111 (34.9)	143 (45.0)	46 (14.5)	3.68 พึงพอใจ มาก	1
4. ความเชื่อมั่นในระบบป้องกัน ความปลอดภัย เช่น เทคโนโลยี การเข้ารหัสที่มีการป้องกันการเกิด การฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความ ผิดพลาดทางเทคนิค เป็นต้น	2 (0.6)	34 (10.7)	128 (40.3)	106 (33.3)	48 (15.1)	3.52 ระดับความ พึงพอใจ มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52 พึงพอใจ มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = "ไม่พอใจเลย"

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ และความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งง่ายและไม่ซับซ้อน และการดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

3.1 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แง่กึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. การเสนอบริการที่หลากหลายในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบถ้วนครบวงจร	3.30 ปานกลาง	3.67 มาก	3.53 มาก	3.62 มาก	3.83 มาก	3.55 มาก
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้าสามารถติดต่อศูนย์ข้อมูล(Call Center) ได้โดยตรง ในเวลาที่ติดปัญหาทางเทคนิคหรือขอคำแนะนำจากธนาคารเป็นต้น	3.47 ปานกลาง	3.53 มาก	3.36 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง
3. การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการ ใช้ เช่น การเชื่อมโยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อนเกินไป เป็นต้น	3.36 ปานกลาง	3.53 มาก	3.66 มาก	3.80 มาก	3.67 มาก	3.69 มาก
4. รูปแบบการให้บริการ เช่นรูปแบบของหน้าจอ,การใช้ข้อความและคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการที่เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.27 ปานกลาง	3.67 มาก	3.49 ปานกลาง	3.61 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก
5. การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น	3.27 ปานกลาง	3.60 มาก	3.70 มาก	3.59 มาก	3.83 มาก	3.63 มาก

ตารางที่ 20(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับ  
การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย รวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
6. ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า เช่น การสร้างความมั่นใจและถูกต้อง ในการใช้บริการ เป็นต้น	3.23 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	4.33 มาก	3.42 ปานกลาง
7. การบริการหลังการให้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/แนะนำการ ใช้บริการให้ลูกค้าทราบ เป็นต้น	3.10 ปานกลาง	3.80 มาก	3.09 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.17 มาก	3.16 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 ปานกลาง	3.59 มาก	3.46 ปานกลาง	3.52 มาก	3.83 มาก	3.48 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพและรูปแบบการให้บริการ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	
1. ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	2.80 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.90 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมรายปี	2.77 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.82 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ยรวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	ค่าเฉลี่ยแปดผล	
1.สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกาารของธนาคารทั่วประเทศ	3.50 มาก	3.27 ปานกลาง	3.79 มาก	3.79 มาก	3.50 มาก	3.73 มาก
2.สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่ที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกาารของธนาคารทั่วประเทศ	3.43 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.80 มาก	3.92 มาก	3.50 มาก	3.76 มาก
3. การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.60 มาก	3.73 มาก	4.03 มาก	3.94 มาก	3.17 ปานกลาง	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 มาก	3.47 ปานกลาง	3.87 มาก	3.88 มาก	3.39 ปานกลาง	3.81 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสามารถติดต่อใช้บริการ

ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การสามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ และการสามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม  
ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณาและใบปลิว	3.10 ปานกลาง	3.80 มาก	3.24 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.67 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
2. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.33 ปานกลาง	3.53 มาก	3.14 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.83 มาก	3.19 ปานกลาง
3. พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง, รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	3.43 ปานกลาง	3.53 มาก	3.28 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	4.00 มาก	3.34 ปานกลาง
4. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	2.70 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.83 มาก	3.13 ปานกลาง
5. การลดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี	3.40 ปานกลาง	3.53 มาก	3.48 ปานกลาง	3.63 มาก	3.83 มาก	3.52 มาก
6. การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ, แรกเข้า และรายปี	3.43 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.64 มาก	3.79 มาก	3.67 มาก	3.64 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.81 มาก	3.34 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย และการยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และใบปลิว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และใบปลิว

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณาและใบปลิว และการยกเว้นค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ยรวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำสามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ	3.40 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.17 มาก	3.31 ปานกลาง
2. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.54 มาก	3.48 ปานกลาง	3.67 มาก	3.50 มาก
3. พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ	3.27 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.67 มาก	3.12 ปานกลาง
4. พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	3.33 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.50 มาก	3.29 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.75 มาก	3.31 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย รวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและ ความน่าเชื่อถือ	3.60 มาก	3.60 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก	3.50 มาก	3.75 มาก
2. ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์ และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูด ลูกค้าให้ใช้บริการ	3.37 ปานกลาง	3.67 มาก	3.60 มาก	3.72 มาก	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้ บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถ ได้รับบริการที่รวดเร็ว	3.43 ปานกลาง	3.87 มาก	3.55 มาก	3.63 มาก	3.50 มาก	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง	3.71 มาก	3.65 มาก	3.71 มาก	3.44 ปานกลาง	3.64 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความพึงพอใจด้าน  
 ภายนอกโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของ  
 ธนาคารและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการ  
 ให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านภายนอกโดยรวม  
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคาร  
 และความน่าเชื่อถือ และเครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและ  
 สามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว  
 ไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ



๒/๖๗

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 332.12  
 ๖3๗1๓  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับ  
การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย รวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งง่ายและ ไม่ซับซ้อน	3.17 ปานกลาง	3.60 มาก	3.46 ปานกลาง	3.58 มาก	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง
2. การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการ ที่รวดเร็ว	3.13 ปานกลาง	3.67 มาก	3.33 ปานกลาง	3.65 มาก	4.00 มาก	3.41 ปานกลาง
3. การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.71 มาก	3.69 มาก	3.83 มาก	3.68 มาก
4. ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความ ปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้ารหัส ที่มีการป้องกันการเกิดการฉ้อโกง โดยบุคคลหรือความผิดพลาดทาง เทคนิค เป็นต้น	3.33 ปานกลาง	3.93 มาก	3.45 ปานกลาง	3.65 มาก	3.83 มาก	3.52 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 ปานกลาง	3.75 มาก	3.49 ปานกลาง	3.64 มาก	3.92 มาก	3.52 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความ

เชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งง่ายและไม่ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งง่ายและไม่ซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งง่ายและไม่ซับซ้อน และการดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย

3.2 ความพึงพอใจต่อบริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แง่กึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพของ  
 ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. การเสนอบริการที่หลากหลายในการ ดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่าง ครบถ้วนครบวงจร	3.32 ปานกลาง	3.67 มาก	3.57 มาก	3.88 มาก	3.56 มาก	3.55 มาก
2. การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ลูกค้า สามารถติดต่อศูนย์ข้อมูล(Call Center) ได้โดยตรง ในเวลาที่ติดปัญหาทาง เทคนิคหรือขอคำแนะนำจากธนาคาร เป็นต้น	3.45 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.53 มาก	3.39 ปานกลาง
3. การให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้ เช่น การเชื่อม โยงเข้าสู่บริการได้อย่างรวดเร็วและ ไม่ซับซ้อนเกินไป เป็นต้น	3.67 มาก	3.69 มาก	3.91 มาก	3.71 มาก	3.58 มาก	3.69 มาก
4. รูปแบบการให้บริการ เช่นรูปแบบ ของหน้าจอ,การใช้ข้อความ และ คำอธิบายรายละเอียดของการใช้ บริการที่เข้าใจง่าย เป็นต้น	3.38 ปานกลาง	3.52 มาก	3.35 ปานกลาง	3.76 มาก	3.67 มาก	3.50 มาก
5. การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย และคำแนะนำเกี่ยว กับผลิตภัณฑ์ธนาคารที่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น	3.43 ปานกลาง	3.63 มาก	4.26 มาก	3.88 มาก	3.61 มาก	3.63 มาก

ตารางที่ 27(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
6. ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า เช่น การสร้างความมั่นใจและถูกต้องในการใช้บริการ เป็นต้น	3.22 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.78 มาก	3.51 มาก	3.61 มาก	3.42 ปานกลาง
7. การบริการหลังการให้บริการ เช่น มีหนังสือสอบถาม/แจ้ง/แนะนำการให้บริการให้ลูกค้าทราบ เป็นต้น	3.28 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.65 มาก	3.29 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.71 มาก	3.63 มาก	3.53 มาก	3.48 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการให้บริการกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเสนอข้อมูลที่ทันสมัยและการเสนอบริการที่หลากหลายในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้อย่างครบถ้วนครบวงจร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการหลังการให้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	2.96 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.63 มาก	2.94 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า	2.87 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.52 มาก	3.71 มาก	3.00 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง
3. ค่าธรรมเนียมรายปี	2.89 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.52 มาก	3.68 มาก	3.08 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.51 มาก	3.67 มาก	3.01 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปีและค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1.สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกร ของธนาคารทั่วประเทศ	3.61 มาก	3.76 มาก	3.78 มาก	3.98 มาก	3.72 มาก	3.73 มาก
2.สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่ ที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกรของ ธนาคารทั่วประเทศ	3.57 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก
3. การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	3.87 มาก	4.01 มาก	3.78 มาก	4.02 มาก	3.97 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 มาก	3.88 มาก	3.85 มาก	3.99 มาก	3.80 มาก	3.81 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่ที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำกรของของธนาคารทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่

การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศและการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถสมัครใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้ทุกสถานที่ทั่วโลกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศและสามารถติดต่อใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้สะดวกทุกที่มีคอมพิวเตอร์และที่ทำการของธนาคารทั่วประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ, ป้ายโฆษณาและใบปลิว	3.30 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
2. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
3. พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง,รวดเร็ว และเข้าใจง่าย	3.44 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.64 มาก	3.34 ปานกลาง
4. คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	2.93 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.67 มาก	3.13 ปานกลาง
5. การลดค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียม ในการทำรายการ,แรกเข้า และรายปี	3.42 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.96 มาก	3.71 มาก	3.64 มาก	3.52 มาก
6. การยกเว้นค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียม ในการทำรายการ,แรกเข้า และ รายปี	3.52 มาก	3.53 มาก	3.83 มาก	3.93 มาก	3.83 มาก	3.64 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.54 มาก	3.44 ปานกลาง	3.58 มาก	3.34 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การลดค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และใบปลิว

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจ ในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถาม และจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ ตามที่ลูกค้าต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและ แม่นยำ	3.35 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.61 มาก	3.68 มาก	3.47 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง
2. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี	3.37 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.70 มาก	3.66 มาก	3.83 มาก	3.50 มาก
3. พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมี จำนวนเพียงพอ	3.23 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.51 มาก	3.31 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง
4. พนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้า ตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	3.31 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.51 มาก	3.61 มาก	3.29 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.59 มาก	3.56 มาก	3.31 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/  
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
ปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและ

เต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาได้ตามที่ลูกค้าต้องการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอและพนักงานธนาคารรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเต็มใจในการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารที่ให้คำแนะนำมีจำนวนเพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกายภาพ จำแนกตามอาชีพของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่า เชื่อถือ	3.52 มาก	3.90 มาก	3.87 มาก	3.90 มาก	3.83 มาก	3.75 มาก
2. ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์ และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูด ลูกค้าให้ใช้บริการ	3.38 ปานกลาง	3.70 มาก	3.61 มาก	3.68 มาก	3.92 มาก	3.60 มาก
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้ บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถ ได้รับบริการที่รวดเร็ว	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก	3.83 มาก	3.46 ปานกลาง	3.69 มาก	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 ปานกลาง	3.75 มาก	3.77 มาก	3.68 มาก	3.81 มาก	3.64 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49  
= ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความน่าสนใจในการออกแบบเว็บไซต์และกราฟฟิกที่น่าสนใจซึ่งสามารถดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-เบงก์กึ่งง่ายและไม่ ซับซ้อน	3.23 ปานกลาง	3.65 มาก	3.61 มาก	3.71 มาก	3.42 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
2. การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการ ที่รวดเร็ว	3.19 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.70 มาก	3.71 มาก	3.36 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
3. การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ	3.47 ปานกลาง	3.85 มาก	3.78 มาก	3.85 มาก	3.56 มาก	3.68 มาก
4. ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความ ปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการเข้า รหัสที่มีการป้องกันการเกิดการ ฉ้อโกง โดยบุคคลหรือความผิดพลาด ทางเทคนิค เป็นต้น	3.32 ปานกลาง	3.65 มาก	3.48 ปานกลาง	3.68 มาก	3.58 มาก	3.52 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 ปานกลาง	3.66 มาก	3.64 มาก	3.74 มาก	3.48 ปานกลาง	3.52 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49  
= ไม่พอใจเลย

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การ

ให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลและทำรายการที่รวดเร็ว

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	การเลือกใช้บริการ				รวม	
	ใช้		ไม่ใช้			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี	299	94.0	19	6.0	318	100.0
2. สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี	200	62.9	118	37.1	318	100.0
3. โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น	165	51.9	153	48.1	318	100.0
4. สอบถามสถานะเช็ค	38	11.9	280	88.1	318	100.0
5. สอบถามการอายัดเช็ค	16	5.0	302	95.0	318	100.0
6. อายัดเช็ค, บัตรเครดิต และสมุดคู่ฝากกรณีสูญหาย	23	7.2	295	92.8	318	100.0
7. ชำระค่าสินค้าหรือบริการ เช่น สาธารณูปโภค, มือถือ, ค่าลงทะเบียน, ค่าจองซื้อและซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น	92	28.9	226	71.1	318	100.0
8. ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต	95	29.9	223	70.1	318	100.0
9. การเปิดบัญชี	39	12.3	279	87.7	318	100.0
10. การยื่นใบสมัครขออนุมัติเครดิตสินเชื่	10	3.1	308	96.9	318	100.0
11. การโอนเงินระหว่างประเทศ	22	6.9	296	93.1	318	100.0
12. การให้คำปรึกษาทางการเงิน	20	6.3	298	93.7	318	100.0
13. การทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก	18	5.7	300	94.3	318	100.0
14. สอบถามรายการชำระปัจจุบัน	73	23.0	245	77.0	318	100.0
15. สอบถามประวัติการชำระ	48	15.1	270	84.9	318	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ด้านการสอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Banking Inquiry) มากที่สุด ซึ่งคิด เป็นร้อยละ 94.0 รองลงมา ได้แก่ บริการด้านสอบถามการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement Inquiry) คิดเป็นร้อยละ 62.9 และบริการด้านโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น (Transfer to owner or other account) คิดเป็นร้อยละ 51.9

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ใน ระดับการไม่ใช้บริการด้านการยื่นใบสมัครขออนุมัติเครดิตสินเชื่ (Application Form) มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 96.9 รองลงมา ได้แก่ การสอบถามการอายัดเช็ค (Stopped Cheque Inquiry) คิด เป็นร้อยละ 95.0 และบริการด้านการทำธุรกรรมนำเข้าและส่งออก (Import and Export) คิดเป็นร้อย ละ 94.3

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินในการทำ รายการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง

จำนวนเงินในการทำธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	163	51.3
5,001 - 10,000 บาท	63	19.8
10,001 - 20,000 บาท	40	12.6
20,001 - 30,000 บาท	17	5.3
30,001 - 40,000 บาท	8	2.5
40,001 - 50,000 บาท	8	2.5
มากกว่า 50,000 บาท	19	6.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการทำรายการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง ในจำนวนเงินไม่เกิน 5,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาได้แก่ จำนวนเงินระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 จำนวนเงินระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิด เป็นร้อยละ 12.6 จำนวนเงินมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 จำนวนเงินระหว่าง 20,001 –

30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.3 จำนวนเงินระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และจำนวนเงินระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 เท่ากัน

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ย ในการทำรายการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง

ค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยในการทำ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 บาท	85	26.7
11 - 20 บาท	100	31.5
21 - 30 บาท	58	18.2
31 - 40 บาท	36	11.3
41 - 50 บาท	19	6.0
มากกว่า 50 บาท	20	6.3
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จ่ายค่าธรรมเนียมโดยเฉลี่ยในการทำรายการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อครั้ง เป็นจำนวนเงินระหว่าง 11 – 20 บาท มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาได้แก่ จำนวนเงินไม่เกิน 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.7 จำนวนเงินระหว่าง 21 – 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.2 จำนวนเงินระหว่าง 31 - 40 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 จำนวนเงินมากกว่า 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.3 และจำนวนเงินระหว่าง 41 – 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
1. ประหยัดเวลา	107	33.7
2. สะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้บริการโดยไม่ต้องค้ำนั่งเวลา ปิด/เปิด ทำการของธนาคาร	93	29.2
3. สะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภท	89	28.0
4. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อธนาคาร	14	4.4
5. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ	6	1.9
6. มีทางเลือกมากขึ้นจากการใช้บริการประเภทต่างๆ ของธนาคารที่มีหลากหลาย	9	2.8
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 37 พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาได้แก่ ความสะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้บริการโดยไม่ต้องค้ำนั่งเวลา ปิด/เปิด ทำการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 28.0 ความสะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภท คิดเป็นร้อยละ 28.0 การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 4.4 การมีทางเลือกมากขึ้นจากการใช้บริการประเภทต่างๆ ของธนาคารที่มีหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 2.8 และการประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการ คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง	237	74.5
4 - 6 ครั้ง	54	17.0
7 - 9 ครั้ง	4	1.3
มากกว่า 9 ครั้ง	23	7.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เป็นจำนวน 1 – 3 ครั้ง ต่อเดือน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาได้แก่  
จำนวน 4 – 6 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.0 จำนวนมากกว่า 9 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 7.2  
และ จำนวน 7 – 9 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ในการใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

สถานที่ใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน/สถานศึกษา	166	52.2
ที่ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	54	17.0
ที่บ้าน	98	30.8
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-  
แบงก์กิ้ง ที่ทำงาน/สถานศึกษา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาได้แก่ ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 30.8  
และ ที่ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
แนวโน้มปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอนาคต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้ม ปริมาณการใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ใช้เพิ่มขึ้น	215	67.6
ใช้เท่าเดิม	96	30.2
ใช้ลดลง	7	2.2
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้ม  
ปริมาณการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในอนาคตจะมีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่ง  
คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาได้แก่ ปริมาณการใช้บริการเท่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 30.2 และปริมาณ  
การใช้บริการลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้  
มาใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	128	40.2
อาจจะแนะนำ	109	34.3
ไม่แน่ใจ	74	23.3
อาจจะไม่แนะนำ	5	1.6
จะไม่แนะนำแน่นอน	2	0.6
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง มากที่สุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาได้แก่ อาจจะแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 34.3 ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาจจะไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 1.6 และจะไม่แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งต่อเดือน จำแนกตามการศึกษา

ความถี่ในการใช้ บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	การศึกษา									
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/เทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน	28	93.3	12	80.0	145	74.0	46	64.8	6	100.0
2 - 6 ครั้ง ต่อเดือน	2	6.7	1	6.7	37	18.9	14	19.7	0	0.0
7 - 9 ครั้ง ต่อเดือน	0	0.0	0	0.0	1	0.5	3	4.2	0	0.0
มากกว่า 9 ครั้งต่อเดือน	0	0.0	2	13.3	13	6.6	8	11.3	0	0.0
รวม	30	100.0	15	100.0	196	100.0	71	100.0	6	100.0

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาเอก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งต่อเดือน จำแนกตามอาชีพ

ความถี่ในการใช้ บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พจน.บริษัท		ข้าราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		เจ้าของ/ ธุรกิจส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง ต่อเดือน	93	81.6	69	66.3	19	82.6	30	73.2	26	72.2
2 - 6 ครั้ง ต่อเดือน	19	16.7	23	22.1	0	0.0	6	14.6	6	16.7
7 - 9 ครั้ง ต่อเดือน	0	0.0	0	0.0	2	8.7	0	0.0	2	5.6
มากกว่า 9 ครั้งต่อเดือน	2	1.8	12	11.5	2	8.7	5	12.2	2	5.6
รวม	114	100.0	104	100.0	23	100.0	41	100.0	36	100.0

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของ/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง 1 – 3 ครั้งต่อเดือน



ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ในการใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามการศึกษา

สถานที่ในการใช้ บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	การศึกษา									
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ เทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ที่ทำงาน/สถานศึกษา	10	33.3	5	33.3	95	48.5	51	71.8	5	83.3
2. ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	12	40.0	2	13.3	39	19.9	1	1.4	0	0.0
3. บ้าน	8	26.7	8	53.3	62	31.6	19	26.8	1	16.7
รวม	30	100.0	15	100.0	196	100.0	71	100.0	6	100.0

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งที่ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งที่บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-  
แบงก์กิ้งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-  
แบงก์กิ้งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาระดับปริญญาเอก ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-  
แบงก์กิ้งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ในการใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง จำแนกตามอาชีพ

สถานที่ในการใช้ บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่ง	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พจน.บริษัท		ข้าราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		เจ้าของ/ ธุรกิจส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ที่ทำงาน/สถานศึกษา	16	14.0	81	77.9	20	87.0	22	53.7	27	75.0
2. ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	46	40.4	5	4.8	0	0.0	2	4.9	1	2.8
3. บ้าน	52	45.6	18	17.3	3	13.0	17	41.5	8	22.2
รวม	114	100.0	104	100.0	23	100.0	41	100.0	36	100.0

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งที่บ้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่ใช้บริการ  
ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-  
แบงก์กึ่งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของ/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งที่ทำงาน/สถานศึกษา

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้  
บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	การศึกษา									
	มัธยมศึกษา		อนุปริญญา/ เทียบเท่า		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประหยัดเวลา	6	20.0	7	46.7	66	33.7	28	39.4	0	0.0
2. สะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถ เข้าไปทำรายการและใช้บริการ โดยไม่ต้องคำนึงเวลาปิด/เปิด ทำการของธนาคาร	12	40.0	5	33.3	62	31.6	11	15.5	3	50.0
3. สะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการ ธนาคารโดยตรง เพื่อทำธุรกรรม ทางการเงินบางประเภท	11	36.7	2	13.3	44	22.4	29	40.8	3	50.0
4. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดิน ทางไปติดต่อธนาคาร	1	3.3	1	6.7	9	4.6	3	4.2	0	0.0
5. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการ ทำรายการ	0	0.0	0	0.0	6	3.1	0	0.0	0	0.0
6. ใช้ทางเลือกมากขึ้นจากการใช้ บริการประเภทต่างๆของธนาคารที่มี	0	0.0	0	0.0	9	4.6	0	0.0	0	0.0
รวม	30	100.0	15	100.0	196	100.0	71	100.0	6	100.0

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษามัธยมศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการ  
ใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้  
บริการโดยไม่ต้องคำนึงเวลาปิด/เปิดทำการของธนาคารมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มี  
วัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อประหยัดเวลามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อประหยัดเวลามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถเข้าไปทำรายการและใช้บริการโดยไม่ต้องคำนึงเวลาปิด/เปิดทำการของธนาคาร และ สะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทมากที่สุด

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง จำแนกตามอาชีพ

วัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการธุรกรรม อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา		รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พจน.เอกชน		ข้าราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		เจ้าของ/ ธุรกิจส่วนตัว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประหยัดเวลา	51	44.7	31	29.8	1	4.3	12	29.3	12	33.3
2. สะดวก-ด้านเวลา โดยสามารถ เข้าไปทำรายการและใช้บริการ โดยไม่ต้องคำนึงเวลาปิด/เปิด ทำการของธนาคาร	41	36.0	29	27.9	8	34.8	11	26.8	4	11.1
3. สะดวก-ในการติดต่อ โดยไม่ ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการ ธนาคาร โดยตรง เพื่อทำธุรกรรม ทางการเงินบางประเภท	20	17.5	26	25.0	12	52.2	18	43.9	13	36.1
4. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดิน ทางไปติดต่อธนาคาร	2	1.8	4	3.8	2	8.7	0	0.0	6	16.7
5. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการ ทำรายการ	0	0.0	6	5.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0
6. ใช้ทางเลือกมากขึ้นจากการใช้ บริการประเภทต่างๆของธนาคารที่มี	0	0.0	8	7.7	0	0.0	0	0.0	1	2.8
รวม	114	100.0	104	100.0	23	100.0	41	100.0	36	100.0

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อประหยัดเวลามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อประหยัดเวลามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ในการติดต่อโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคารโดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ในการติดต่อโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคารโดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัวมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง เพื่อสะดวก-ในการติดต่อโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่ทำการธนาคารโดยตรง เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ของผู้ตอบแบบ  
สอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา  
ด้านผลิตภัณฑ์ของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา						
	ไม่มี ปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1. ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป	16 (5.0)	55 (17.3)	159 (50.0)	79 (24.8)	9 (2.8)	3.03 ปัญหา ปานกลาง	4
2. ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ	12 (3.8)	59 (18.6)	119 (37.4)	99 (31.1)	29 (9.1)	3.23 ปัญหา ปานกลาง	1
3. ไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียด ของการให้บริการ	16 (5.0)	59 (18.6)	126 (39.6)	93 (29.2)	24 (7.5)	3.16 ปัญหา ปานกลาง	2
4. ไม่มีบริการหลังการให้บริการ	24 (7.5)	49 (15.4)	140 (44.0)	89 (28.0)	16 (5.0)	3.08 ปัญหา ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.13 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49  
= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยรายละเอียดย่อยของด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ความไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ ความไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการ การไม่มีบริการหลังการใช้บริการ และประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านราคาของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ไม่มี ปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)		
1. ค่าธรรมเนียมในการทำรายการ สูง	10 (3.1)	60 (18.9)	158 (49.7)	75 (23.6)	15 (4.7)	3.08 ปัญหา ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.08 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยรายละเอียดย่อยของด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา						
	ไม่มีปัญหา	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ยแปรผล	อันดับ
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1. ไม่ได้รับความสะดวกในเรื่อง อุปกรณ์/ คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ใน ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	32 (10.1)	70 (22.0)	126 (39.6)	75 (23.6)	15 (4.7)	2.91 ปัญหา ปานกลาง	2
2. ไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับ ธนาคาร ได้ 24 ชั่วโมง	39 (12.3)	80 (25.2)	120 (37.7)	58 (18.2)	21 (6.6)	2.82 ปัญหา ปานกลาง	3
3. ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวน ให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร	25 (7.9)	76 (23.9)	114 (35.8)	90 (28.3)	13 (4.1)	2.97 ปัญหา ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.90 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยรายละเอียดย่อยของด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการ



จากพนักงานธนาคาร การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/ คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรม  
อินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง และการไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา  
ด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา						
	ไม่มี ปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปดผล	อันดับ
1. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากสื่อโฆษณาต่างๆ	23 (7.2)	61 (19.2)	148 (46.5)	69 (21.7)	17 (5.3)	2.99 ปัญหา ปานกลาง	1
2. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากพนักงานธนาคาร	27 (8.5)	71 (22.3)	126 (39.6)	78 (24.5)	16 (5.0)	2.95 ปัญหา ปานกลาง	2
3. ไม่มีการลดหย่อนหรือคเว้นค่า ธรรมเนียมแรกเข้า	26 (8.2)	83 (26.1)	137 (43.1)	53 (16.7)	19 (6.0)	2.86 ปัญหา ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.93 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49  
= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยรายละเอียดย่อยของด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร และไม่มีการตลาดหย่อนหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านบุคลากรของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับปัญหา						
	ไม่มีปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1. พนักงานธนาคาร ไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา	13 (4.1)	88 (27.7)	127 (39.9)	64 (20.1)	26 (3.8)	3.01 ปัญหา ปานกลาง	3
2. ไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ	14 (4.4)	95 (29.9)	112 (35.2)	72 (22.6)	25 (7.9)	3.00 ปัญหา ปานกลาง	2
3. พนักงานธนาคาร ไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ	17 (5.3)	83 (26.1)	122 (38.4)	70 (22.0)	26 (8.2)	3.02 ปัญหา ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.01 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยรายละเอียดย่อยของด้านบุคลากรทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ และพนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาด้านกายภาพของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับปัญหา						อันดับ
	ไม่มีปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล ปัญหา ปานกลาง	
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง	30 (9.4)	91 (28.6)	136 (42.8)	49 (15.4)	12 (3.8)	2.75 ปัญหา ปานกลาง	2
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารลำสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า	22 (6.9)	84 (26.4)	140 (44.0)	51 (16.0)	21 (6.6)	2.89 ปัญหา ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.82 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยรายละเอียดย่อยของด้านกายภาพทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารลำสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้าและภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ด้านกระบวนการของบริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับปัญหา						
	ไม่มีปัญหา (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1. ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งก่อน เข้ายุ่งยากและซับซ้อน	13 (4.1)	76 (23.9)	117 (36.8)	91 (28.6)	21 (6.6)	3.10 ปัญหา ปานกลาง	1
2. ไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้อง และความแม่นยำของการให้ บริการ	19 (6.0)	79 (24.8)	119 (37.4)	73 (23.0)	28 (8.8)	3.04 ปัญหา ปานกลาง	3
3. ไม่ได้ได้รับความเชื่อมั่นในระบบ ป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถ เกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความ ผิดพลาดทางเทคนิคได้	18 (5.7)	61 (19.2)	146 (45.9)	68 (21.4)	25 (7.9)	3.07 ปัญหา ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.07 ปัญหา ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยรายละเอียดย่อยของด้านกระบวนการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งก่อนเข้ายุ่งยากและซับซ้อน ไม่ได้ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้ และไม่มี ความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ

5.1 ปัญหาในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แง่กึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ย รวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป	2.77 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	4.00 มาก	3.03 ปานกลาง
2. ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ	3.30 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.50 มาก	3.23 ปานกลาง
3. ไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียด ของการให้บริการ	3.13 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.50 มาก	3.16 ปานกลาง
4. ไม่มีบริการหลังจากใช้บริการ	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.83 มาก	3.08 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.71 มาก	3.13 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49  
= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาโท  
มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
ได้แก่ ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อย  
เกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์  
โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่มีบริการหลัง  
การให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่มีบริการหลังการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่เข้าใจรูปแบบการใช้บริการและไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียดของการใช้บริการ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ยรวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	
1. ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง	3.00	3.07	3.16	2.85	3.50	3.08
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00	3.07	3.16	2.85	3.50	3.08
	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาโท มีปัญหาด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาเอก มีปัญหาด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	2.83 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	3.67 มาก	2.91 ปานกลาง
2. ไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง	2.90 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.44 น้อย	3.67 มาก	2.82 ปานกลาง
3. ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร	3.07 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 57 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ และไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ปัจจัยย่อยที่

มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมงและไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ "ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร" ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ "ไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์" เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้งและการไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากสื่อโฆษณาต่างๆ	3.03 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.16 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
2. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากพนักงานธนาคาร	3.03 ปานกลาง	2.40 น้อย	3.09 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
3. ไม่มีการลดหรือลดเว้นค่า ธรรมเนียมแรกเข้า	2.70 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 ปานกลาง	2.49 น้อย	3.09 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆและการไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรือลดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่มีการ

ลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีระดับปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อทุกรายละเอียดย่อยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและการไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา	2.97 ปานกลาง	2.07 น้อย	3.20 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
2. ไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ	2.67 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.22 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง
3. พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ	2.77 ปานกลาง	1.93 น้อย	3.21 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.67 มาก	3.02 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.21 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	3.61 มาก	3.01 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัญหาด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีปัญหาด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหาด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการและพนักงานธนาคาร ไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านกายภาพ	ระดับการศึกษา					ค่าเฉลี่ยรวม
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง	2.93 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.82 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าช้าและได้รับบริการที่ล่าช้า	2.73 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.83 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีปัญหาด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าช้าและได้รับบริการที่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และปริญญาโท มีปัญหาด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า  
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหาด้านกายภาพโดยรวม มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อรายละเอียดย่อยของปัจจัยด้านกายภาพทุกด้าน โดยมีปัจจัยย่อยที่มี  
ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลงและเครื่องมือ/อุปกรณ์/  
สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					
	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการ ธุรกรรมอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่งก่อน ข้างยุ่งยากและซับซ้อน	3.07 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
2. ไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้อง และความแม่นยำของการให้ บริการ	2.90 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.17 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
3. ไม่ได้ได้รับความเชื่อมั่นในระบบ ป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถ เกิดการฉ้อโกง โดยบุคคลหรือความ ผิดพลาดทางเทคนิคได้	2.93 ปานกลาง	2.40 น้อย	3.22 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีปัญหาด้านกระบวนการโดยเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีปัญหาด้านกระบวนการโดยเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีปัญหาด้านกระบวนการโดยเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการและการไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้

5.2 ปัญหาในการใช้บริการธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต – แง่กึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ประเภทที่ให้บริการมีน้อย เกินไป	2.98 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
2. ไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ	3.40 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	3.53 มาก	3.23 ปานกลาง
3. ไม่เข้าใจคำอธิบายรายละเอียด ของการใช้บริการ	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง
4. ไม่มีบริการหลังจากใช้บริการ	3.25 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และรับจ้าง/  
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัย  
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่  
ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเภทที่ให้บริการมีน้อยเกินไป ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจรูปแบบการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีบริการหลังจากให้บริการ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ค่าธรรมเนียมในการทำ รายการสูง	3.24 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอาชีพ มีปัญหาด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการทำรายการสูง

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ไม่ได้รับความสะดวกในเรื่อง อุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ใน ธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง	3.08 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
2. ไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับ ธนาคารได้ 24 ชั่วโมง	3.10 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.46 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง
3. ไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวน ให้ใช้บริการจากพนักงาน ธนาคาร	3.17 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.65 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์/คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการจากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการกับธนาคารได้ 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากสื่อโฆษณาต่างๆ	3.11 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
2. ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ จากพนักงานธนาคาร	3.16 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
3. ไม่มีการลดหรือลดเว้นค่า ธรรมเนียมแรกเข้า	3.05 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับ การประชาสัมพันธ์จากสื่อโฆษณาต่างๆและการไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์จากพนักงาน ธนาคาร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีการลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่มี การลดหรืองดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่เคยได้รับการ ประชาสัมพันธ์จากพนักงานธนาคาร

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญ สำคัญในการแก้ไขปัญหา	3.17 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง
2. ไม่ได้รับคำตอบและความสะดวก ในการใช้บริการ	3.09 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
3. พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้ และความเข้าใจดีพอ	3.09 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการและพนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคาร

ไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการและเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานธนาคาร ไม่ได้ให้ความรู้และความเข้าใจดีพอ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานธนาคารไม่ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาและการไม่ได้รับคำตอบและความสะดวกในการใช้บริการ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาความด้านกายภาพ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาด้านกายภาพ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
1. ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง	2.95 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารสาขามัยและได้รับบริการที่ล่าช้า	2.98 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49

= ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง/ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีปัญหาด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาทางด้านกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคารและความน่าเชื่อถือลดลงและเครื่องมือ/อุปกรณ์/สถานที่ในการให้บริการของธนาคารล่าสมัยและได้รับบริการที่ล่าช้า

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านกระบวนการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง/ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	รวม
1. ไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้ บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต แบงก์กึ่งอัตโนมัติและ ช้อปออนไลน์	3.19 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
2. ไม่มีความมั่นใจ ในความ ถูกต้องและความแม่นยำของ การให้บริการ	3.10 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
3. ไม่ได้ได้รับความเชื่อมั่นในระบบ ป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถ เกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือ ความผิดพลาดทางเทคนิคได้	2.98 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = ไม่มีปัญหาเลย

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งอัตโนมัติและช้อปออนไลน์



ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีความมั่นใจ ในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน การไม่มีความมั่นใจในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ และการไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่เข้าใจขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมอินเทอร์เน็ต-แบงก์กึ่งก่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อนและการไม่มีความมั่นใจในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาด้านกระบวนการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การไม่ได้รับความเชื่อมั่นในระบบป้องกันความปลอดภัยซึ่งสามารถเกิดการฉ้อโกงโดยบุคคลหรือความผิดพลาดทางเทคนิคได้ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การไม่มีความมั่นใจในความถูกต้องและความแม่นยำของการให้บริการ